

## ABSTRACT

*Maintaining relationships with customers is an important factor to be the key to success of Hanifa kindergarten as a pre-school institution. It requires a precise strategy to be executed and a system to support the strategy. The design method begins with several analyses on the running business processes and the external and internal factors that affect the school. The analyses are then followed by a SWOT Matrix and Internal-External Matrix which produce several alternative strategies to be implemented. The strategy formulation results in a website-based application of E-Customer Relationship Management (E-CRM) with features including three phases in Customer Relationship Management, which are acquire phase, enhance phase and retain phase. The analysis and system design is conducted using object-oriented analysis and design (OOA & D) as documented by notation Unified Modeling Language (UML).*

**Keywords:** *analysis, design, strategy, e-CRM, OOAD, UML*

## ABSTRAK

*Menjaga hubungan dengan para pelanggan merupakan faktor penting yang akan menjadi kunci sukses TK Hanifa sebagai institusi pendidikan anak usia prasekolah. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu strategi tepat bagi TK Hanifa sistem yang mendukung strategi tersebut. Metode perancangan dimulai dari tahapan analisis terhadap proses bisnis berjalan, analisis terhadap faktor eksternal dan internal yang berpengaruh terhadap sekolah. Analisis tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Matriks SWOT dan Matriks Internal-Eksternal yang menghasilkan beberapa strategi alternatif yang dapat diimplementasikan. Hasil yang diperoleh dari perumusan strategi adalah pembuatan aplikasi E-Customer Relationship Management (E-CRM) berbasis website dengan fitur-fitur yang mencakup tiga fase dalam Customer Relationship Management yaitu fase acquire, fase enhance, dan fase retain. Analisis dan perancangan sistem dilakukan menggunakan metode object-oriented analysis and design (OOA&D) yang didokumentasikan dengan notasi Unified Modelling Language (UML).*

**Kata kunci:** *analisis, perancangan, strategi, e-CRM, OOAD, UML*